1/- المجال المكاني:

1-1/ التعريف بالمؤسسة: الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء .

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية مؤسسة عمومية خدماتية تنطوي تحت وزارة والحماية الاجتماعية . كانت نشأتها الأولى بداية 1963 في أماكن جغرافية محددة (شرق، وسط غرب) ونظرا للدور الحساس لهذا القطاع فقد عمدت الدولة إلى إنشاء وكالات ولائية تشغلها باسم هذا القطاع منها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة ادرار التي نشأت سنة 1998 ، والتي كانت تابعة في بداية الأمر إلى المؤسسة الأم ببشار ثم ما لبث إن استقل بذاته.

عرف هذا الصندوق سابقا بصندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء ثم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المزمنة (c . Nasat) ابتداء من سنة 1998 وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 98- 266 المؤرخ في 29 أوت 1998 ، وهو وكالة من الدرجة الثالثة وفق المرسوم التنفيذي السالف المادة 17 منه التي تصنف الوكالة الوطنية إلى 03 أصناف حسب عدد المؤمنين اجتماعيا ، جاءت هذه الوكالة من الدرجة الثالثة إذ يبلغ عدد المؤمنين اجتماعي وفقها اقل من 1000000 مؤمن اجتماعي.

ورغم شساعة المنطقة وانتشارها الجغرافي ما صعب مهمة المؤسسة، فقام بموجب ذلك بإنشاء مراكز الدفع على مستوى كل من : أولف ، رقان ، زاوية كنته ، فرع بن بشير حميدة بوسط المدينة ، اوقروت ، تيميمون...بهدف تقريب الإدارة من المواطن.

من مهامها:

ضمان اجتماعي للعمال الأجراء بخصوص التعويضات، الأدوية، العطل المرضية، حوادث العمل، الأمراض المهنية، التكفل بالمعوقين واحتياجاتهم، الأمراض المزمنة.

2-1/ التعريف بمصالح وهياكل المؤسسة:

تشمل المؤسسة على 07 هياكل ولكل منها مصالح تابعة لها. وهي كالآتي:

- **المديرية:** يترأسها المدير الذي وكلت له مهمة الإشراف على الوكالة وذلك من خلال نصائحه وإرشاداته، وكذا السهر على وضع أهداف المؤسسة والحرص على تحقيقها.
- **نيابة مديرية الاداءات:** يسير نائب المدير مجموعة هياكل الدفع بوضع الأهداف والتنسيق بين مختلف مصالح الاداءات والسير الحسن لمصالح الاداءات للمؤمن لهم اجتماعيا. وتتكون من عدة مصالح:
  مصلحة التأمينات الاجتماعية(التامين على المرض، العجز، الوفاة، الأمومة)، مصلحة الانتساب، مصلحة المنح العائلية، مصلحة الأخطار المهنية، مصلحة الوقاية من الأخطار المهنية، مصلحة الإحصاء.
- **نيابة مديرية المالية والتحصيل:** هو مسؤول عن التغطية، مراقبة واجبات المشتركين ، والنزاع في تحصيل الاشتراكات الموجه إلى تمويل الاداءات . وتسير ومراقبة العمليات المالية للمؤسسة .وتضم هذه المديرية المصالح التالية:
  مصلحة الترقيم، مصلحة التحصيل، مصلحة المراقبة، مصلحة المنازعات، مصلحة المالية، مصلحة المحاسبة، خلية DAS.
- **نيابة مديرية الإدارة العامة:** تهتم بالتنظيم والانضباط داخل المؤسسة وفق الاتفاقية الجماعية والقانون الداخلي للمؤسسة.و تتكون من مصلحتين :
  مصلحة المستخدمين، مصلحة الوسائل العامة.

- **المراقبة الطبية**: وتسير من الطبيب الرئيس والأطباء المستشارين الآخرين. يبدون رأيهم في الملفات المتعلقة بمصاريف الأدوية ، حوادث العمل والأمراض المهنية والتجهيزات المساعدة للمعاقين.
- **مصلحة الأرشيف والتوثيق** : تقوم بتنظيم وحفظ وثائق مراكز الدفع التابعة للوكالة.
- **خلية الإصغاء:** تقوم بمتابعة المؤمنين لهم اجتماعيا. والعمل على حل مشاكلهم والفصل في نزاعاتهم .
- **مركز الحسابات (الإعلام الآلي): تتمثل مهمته في تحميل كل المعلومات المتعلقة بالمصالح وتخزينها على مستواه.**

2/- المجال الزماني:

دامت مدة انجاز هذه الدراسة قرابة 06 أشهر . كانت الانطلاقة في شهر نوفمبر 2009 . الى غاية بداية جوان 2010 .

انطلقت الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة ما بين 21 جانفي 2010 ، إلى غاية 2010......... حيث قمنا:

- في03-10نوفمبرو 21 ديسمبر 2009 بإجراء مقابلات مع رئيس مصلحة المستخدمين استطلعنا من خلالها الميدان.

- في 160مارس 210 إجراء مقابلة مع رئيس مصلحة المستخدمين بهدف جمع معلومات حول المؤسسة.